

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan maka peneliti mengambil kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis persentase terhadap data demografi responden maka dapat disimpulkan bahwa:
  - a. Mayoritas responden dalam penelitian ini berusia antara 31 – 40 tahun yaitu sebanyak 52 orang atau 52%. Tabel 4.4 Lihat halaman 69
  - b. Mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin pria yaitu
  - c. Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah pegawai yaitu sebanyak 45 orang atau 45%. Tabel 4.5 Lihat halaman 69
  - d. Mayoritas responden dalam penelitian memiliki pendapatan lebih dari Rp. 1.000.000,- yaitu sebanyak 62 orang atau 62%. Tabel 4.6 Lihat halaman 70.
2. Berdasarkan hasil analisis regresi maka dapat disimpulkan sebagai berikut:
  - a. Hasil analisis regresi secara parsial dapat diketahui bahwa tiga dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, assurance*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Tabel 4.8 Lihat halaman 73
  - b. Hasil analisis regresi secara simultan diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 37,599, probabilitas ( $p$ ) 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Besar pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 52,6%. dan sisanya 47,4% dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini. Dimana variabel kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kereta Api Prameks berkaitan dengan fasilitas fisik yang lengkap dan baik, kemampuan memberikan pelayanan yang telah dijanjikan, jaminan keselamatan, dan perhatian perusahaan secara individu terhadap konsumen akan meningkatkan kepuasan konsumen saat menggunakan kereta Api Prameks. Tabel 4.9 Lihat halaman 77

3. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode step wise dapat diketahui ketiga kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, dan assurance*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil analisis dengan menggunakan regresi linier berganda dan dengan menggunakan metode step wise mempunyai nilai yang sama dimana hasil regresi secara parsial dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan *tangibles, reliability, dan assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. dan hasil analisis secara simultan dapat diketahui  $F_{hitung}$  sebesar 37,599, probabilitas ( $p$ ) 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Besar pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 52,6%. dan sisanya 47,4% dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini.

4. Berdasarkan hasil analisis *Independent Sample T-test*, dapat diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan Kereta Api Prameks ditinjau dari perbedaan jenis kelamin. Ini menunjukkan bahwa baik pria maupun wanita memiliki penilaian yang sama baiknya pada kualitas pelayanan Kereta Api Prameks. Tabel 4.13 Lihat halaman 81
5. Berdasarkan hasil analisis Anova ditinjau dari perbedaan usia, dapat diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan Kereta Api Prameks ditinjau dari perbedaan usia. Ini menunjukkan bahwa semua konsumen dengan golongan usia yang berbeda memiliki penilaian yang sama baiknya pada kualitas pelayanan Kereta Api Prameks. Tabel 4,14 Lihat halaman 84
6. Berdasarkan hasil analisis Anova ditinjau dari perbedaan pekerjaan, dapat diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan Kereta Api Prameks. Ini menunjukkan bahwa semua konsumen dengan golongan pekerjaan yang berbeda memiliki penilaian yang sama baiknya pada kualitas pelayanan Kereta Api Prameks. Tabel 4.15 Lihat halaman 86
7. Berdasarkan hasil analisis Anova ditinjau dari perbedaan pendapatan, dapat diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan Kereta Api Prameks. Ini menunjukkan bahwa semua konsumen dengan tingkat pendapatan yang berbeda memiliki penilaian yang sama baiknya pada kualitas pelayanan Kereta Api Prameks. Tabel 4.16 Lihat halaman 88

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis data serta kesimpulan yang diambil oleh peneliti maka peneliti mengajukan beberapa implikasi yang dapat digunakan sebagai saran bagi pihak manajemen PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) antara lain sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis regresi dapat diketahui bahwa dimensi *tangibles*, *reliability*, dan *assurance*, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hal tersebut maka pihak manajemen PT. KAI harus dapat meningkatkan kualitas pelayanannya yang mengacu pada ketiga dimensi tersebut. Cara yang dapat digunakan oleh manajemen PT. KAI antara lain dengan jalan memperbaiki dan meningkatkan fasilitas fisik yang digunakan konsumen antara lain mengenai kebersihan ruang tunggu, kebersihan kereta api, peralatan pendukung, serta teknologi yang digunakan. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, diharapkan manajemen PT KAI mampu memberikan sesuai yang dijanjikan, jadwal keberangkatan kereta api yang tepat waktu, waktu tiba kereta api yang tepat waktu serta tiket kereta api yang dapat dipesan dengan mudah. Selain itu pihak manajemen PT. KAI, memberikan jaminan rasa aman/keselamatan kepada penumpang, serta bersikap sopan dan ramah kepada semua konsumen.
2. Berdasarkan hasil uji beda dapat diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan penilaian konsumen pada dimensi *tangibles*, *reliability* dan *assurance*. Berdasarkan hal tersebut maka dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh manajemen Kereta Api Prameks sudah baik. Berdasarkan hal

tersebut maka pihak manajemen Kereta Api Prameks harus mampu mempertahankan ketiga dimensi tersebut.

### **5.3. Implikasi manajerial**

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang didapat, penulis mencoba memberikan implikasi manajerial yaitu :

Berdasarkan hasil analisis presentase responden, diketahui bahwa konsumen yang paling banyak menggunakan kereta api Prameks adalah golongan pegawai. Agar pegawai tetap menggunakan jasa kereta api Prameks, maka pelayanan pada kereta api Prameks harus lebih ditingkatkan. Seperti, meningkatkan fasilitas fisik yang digunakan konsumen antara lain mengenai kebersihan ruang tunggu, kebersihan kereta api, peralatan pendukung, serta teknologi yang digunakan. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, diharapkan manajemen PT KAI mampu memberikan sesuai yang dijanjikan, jadwal keberangkatan kereta api yang tepat waktu, waktu tiba kereta api yang tepat waktu serta tiket kereta api yang dapat dipesan dengan mudah. Selain itu pihak manajemen PT. KAI, memberikan jaminan rasa aman/keselamatan kepada penumpang, serta bersikap sopan dan ramah kepada semua konsumen. Faktor- faktor tersebut dirasakan sangat perlu, dengan tujuan supaya konsumen tetap menggunakan jasa dari kereta api Prameks dibandingkan alat transportasi lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swasta dan T. Hani Handoko, 1987, Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku konsumen, Edisi I, Liberty, Yogyakarta.
- Basu Swasta DH dan Irawan, 1997, Manajemen Pemasaran Modern, Edisi kedua Libery, Yogyakarta.
- Engel, James F, Roger D Blackwell and Paul W Miniard, 1994, Perilaku Konsumen, Alih Bahasa Budijanto, Jilid I, Edisi VI, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 1996, Manajemen Jasa, Edisi I, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 1999, Manajemen Jasa, Edisi Kedua, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2000, Prinsip-Prinsip Total Quality Service, Andi Offset, Yogyakarta
- Hitt, MA, Ireland, RD dan Hoskisson, RE, 1997, Manajemen strategic Menyongsong Era Globalisasi, Terjemahan, Cetakan Pertama, Jakarta, Salemba Empat.
- Husein UmarNoe, Hollenbeck, Gerhart & Wright. *Human Resource Management*. Fourth Edition. United States. McGraw-Hill Companies. 2002
- Kotler, Philip, Gary Armstrong, 2001. Dasar-Dasar Pemasaran. *Terjemahan* : Withelmus W. Bakowatun, dkk. Edisi Kelima. Jakarta : Intermedia
- Kotler, Philip, 1993, Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan Pengendalian, Terjemahan : Hendra Teguh, dkk. Edisi Keenam. Jakarta : LPFE Universitas Indonesia.
- Kotler, Philip. 1994, Manajemen Pemasaran, Terjemahan : Hendra Teguh dan Ronny A Rusli, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 1997, Manajemen Pemasaran, Terjemahan : Hendra Teguh dan Ronny A Rusli, Jilid I, Prenhallindo, Jakarta.

Kotler, Philip. 1997, Manajemen Pemasaran, Terjemahan : Hendra Teguh dan Ronny A Rusli, Jilid II, Prenhallindo, Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat, 2001, Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta.

Soetrisno Hadi. *Cara Menghitung Validitas, Reliabilitas, Analisis Item dan Teknik Korelasi*. Fakultas Psikologi UGM. Yogyakarta. 1973

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2005

Suharsimi Arikunto, *Metodelogi Penelitian Bisnis*, Rajawali Press, Jakarta, 1996.

Supranto, J. M,A., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Komsumen, Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan Pertama, Jakarta, Rineka Cipta 1997

Supranto, J. M,A., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Komsumen, Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan Pertama, Jakarta, Rineka Cipta 2001

Zeithaml, Valerie,A.,A Parasuraman, and Leonard L.Berry (1990).”Delivering Quality Service,Balancing Customer Perceptions and Expectations”.The Frey Fress.







Kepada :

Yth. Bapak/Ibu/Saudara

Pengguna Jasa Kereta Api Prameks

Jurusan Yogya-Solo

Dengan Hormat.

Bersama ini saya Thrie Herawati Tambunan, Mahasiswa Fakultas Ekonomi Atma Jaya Yogyakarta, mengharapkan bantuan Anda untuk meluangkan waktu memberikan informasi melalui pertanyaan-pertanyaan yang tersusun dalam kuesioner ini.

Kuesioner ini disusun dengan tujuan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Prameks Jurusan Yogya-Solo Di Yogyakarta”.

Untuk itu saya sangat mengharapkan bantuan Anda karena jawaban yang anda berikan merupakan masukan yang sangat berarti bagi saya dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya atas segala bantuan yang Anda berikan , saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Thrie Herawati Tambunan

## KUESIONER

### BAGIAN I

1. Nama :
2. Usia : a. 17-30      b. 31-40 tahun      c. 41-50 tahun  
d. >51 tahun
3. Jenis Kelamin : a. Pria      b. Wanita
4. Status Pekerjaan : a. Pelajar      b. Mahasiswa      c. Pegawai      d. Wiraswasta
5. Pendapatan : a. Kurang dari Rp 500.000  
b. Antara Rp 500.000 sampai dengan Rp 1.000.000  
c. Lebih dari Rp1.000.000

## BAGIAN II

Pertanyaan-Pertanyaan tentang dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kereta Api Pramek jurusan Yogya-Solo

Keterangan

SS = Sangat setuju

S = Setuju

RR = Ragu-ragu

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat anda dengan memberikan tanda silang (X) pada kotak jawaban yang tersedia

### Daftar pertanyaan untuk variabel penelitian *Tangibles*

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Kereta Api Pramek mempunyai fasilitas fisik yang lengkap dan dapat berfungsi dengan baik. (kipas angin,toilet,dst)					
2	Kondisi mesin lokomotif dan gerbong masih baik dan layak dipakai.					
3	Penampilan fasilitas fisik Kereta Api Prameks sesuai dengan jasa yang disediakan.					
4	Kebersihan ruangan dalam Kereta Api selalu terjaga.					

**Daftar pertanyaan untuk variabel penelitian *Reliability***

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
5.	Jadwal keberangkatan Kereta Api yang tepat waktu.					
6	Waktu tiba Kereta Api yang tepat waktu					
7	Tiket Kereta Api dapat dipesan dengan mudah dan praktis					

**Daftar pertanyaan untuk variabel penelitian *Assurance***

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
8.	PT. Kereta Api memberikan jaminan keselamatan jiwa penumpang selama dalam perjalanan.					
9	PT. Kereta Api memberikan jaminan keamanan selama dalam perjalanan.					
10	Harga tiket Kereta Api yang relatif kompetitif					

### BAGIAN III

Pertanyaan-pertanyaan tentang kepuasan konsumen terhadap Kereta Api Prameks

Jurusan Yogya-Solo.

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Saya merasa puas menggunakan jasa pelayanan Kereta Api Prameks					
2	Saya merasa telah melakukan hal yang benar untuk menggunakan jasa pelayanan Kereta Api Prameks.					
3	Bila membutuhkan jasa pelayanan transportasi, Saya akan menggunakan jasa pelayanan Kereta Api Prameks.					



## Tangibles

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Tang_1	11.57	2.737	.448	.741
Tang_2	11.30	2.424	.551	.688
Tang_3	11.50	2.466	.576	.677
Tang_4	11.53	1.982	.625	.647

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.30	3.941	1.985	4



## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.696	3

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Relia_1	7.80	1.200	.461	.670
Relia_2	7.80	1.062	.590	.498
Relia_3	7.93	1.306	.493	.630

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.77	2.323	1.524	3

## Assurance

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.740	3

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Assuran_1	7.07	1.375	.494	.732
Assuran_2	7.60	1.214	.534	.693
Assuran_3	7.27	1.099	.677	.515

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
10.97	2.447	1.564	3

## Kepuasan

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.678	3

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Puas_1	7.53	1.361	.485	.645
Puas_2	7.67	1.057	.511	.561
Puas_3	7.67	.644	.592	.493

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.43	1.978	1.406	3



## Frequency Table

### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 30 tahun	23	23.0	23.0	23.0
	31 - 40 tahun	52	52.0	52.0	75.0
	41 - 50 tahun	15	15.0	15.0	90.0
	> 51 tahun	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	72	72.0	72.0	72.0
	Wanita	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Status Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	7	7.0	7.0	7.0
	Mahasiswa	16	16.0	16.0	23.0
	Pegawai	45	45.0	45.0	68.0
	Wiraswasta	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang dari Rp. 500.000,-	18	18.0	18.0	18.0
	Antara Rp. 500.000,- s/d Rp. 1.000.000,-	20	20.0	20.0	38.0
	Lebih dari Rp. 1.000.000,-	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Assurance, Tangibles <sup>a</sup> , Reliability		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.735 <sup>a</sup>	.540	.526	.28687

a. Predictors: (Constant), Assurance, Tangibles , Reliability

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.282	3	3.094	37.599	.000 <sup>a</sup>
	Residual	7.900	96	.082		
	Total	17.182	99			

a. Predictors: (Constant), Assurance, Tangibles , Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.523	.314			1.664	.099
	Tangibles	.427	.077	.450		5.534	.000
	Reliability	.227	.078	.240		2.904	.005
	Assurance	.211	.063	.250		3.348	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan

## Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Tangibles		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	Assurance		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
3	Reliability		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: Kepuasan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.646 <sup>a</sup>	.417	.411	.31967
2	.707 <sup>b</sup>	.500	.490	.29765
3	.735 <sup>c</sup>	.540	.526	.28687

a. Predictors: (Constant), Tangibles

b. Predictors: (Constant), Tangibles, Assurance

c. Predictors: (Constant), Tangibles, Assurance, Reliability

**ANOVA<sup>d</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.168	1	7.168	70.144	.000 <sup>a</sup>
	Residual	10.014	98	.102		
	Total	17.182	99			
2	Regression	8.588	2	4.294	48.468	.000 <sup>b</sup>
	Residual	8.594	97	.089		
	Total	17.182	99			
3	Regression	9.282	3	3.094	37.599	.000 <sup>c</sup>
	Residual	7.900	96	.082		
	Total	17.182	99			

a. Predictors: (Constant), Tangibles

b. Predictors: (Constant), Tangibles, Assurance

c. Predictors: (Constant), Tangibles, Assurance, Reliability

d. Dependent Variable: Kepuasan



### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.468	.282		5.207	.000
	Tangibles	.613	.073	.646	8.375	.000
2	(Constant)	.848	.305		2.784	.006
	Tangibles	.529	.071	.557	7.414	.000
	Assurance	.254	.063	.301	4.004	.000
3	(Constant)	.523	.314		1.664	.099
	Tangibles	.427	.077	.450	5.534	.000
	Assurance	.211	.063	.250	3.348	.001
	Reliability	.227	.078	.240	2.904	.005

a. Dependent Variable: Kepuasan

### Excluded Variables<sup>c</sup>

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	Reliability	.306 <sup>a</sup>	3.620	.000	.345	.741
	Assurance	.301 <sup>a</sup>	4.004	.000	.377	.913
2	Reliability	.240 <sup>b</sup>	2.904	.005	.284	.699

a. Predictors in the Model: (Constant), Tangibles

b. Predictors in the Model: (Constant), Tangibles, Assurance

c. Dependent Variable: Kepuasan



## T-Test

### Group Statistics

	Jenis Kelamin	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Tangibles	Pria	72	3.8299	.42960	.05063
	Wanita	28	3.8214	.47070	.08895
Reliability	Pria	72	3.8704	.44950	.05297
	Wanita	28	3.7976	.41908	.07920
Assurance	Pria	72	3.6944	.52705	.06211
	Wanita	28	3.7500	.40190	.07595

### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances	
		F	Sig.
Tangibles	Equal variances assumed	.309	.580
	Equal variances not assumed		
Reliability	Equal variances assumed	1.241	.268
	Equal variances not assumed		
Assurance	Equal variances assumed	2.177	.143
	Equal variances not assumed		

# Independent Samples Test

t-test for Equality of Means					
		t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Tangibles	Equal variances assumed	.086	98	.932	.00843
	Equal variances not assumed	.082	45.510	.935	.00843
Reliability	Equal variances assumed	.740	98	.461	.07275
	Equal variances not assumed	.764	52.562	.449	.07275
Assurance	Equal variances assumed	-.503	98	.616	-.05556
	Equal variances not assumed	-.566	64.261	.573	-.05556

### Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
			Lower	Upper
Tangibles	Equal variances assumed	.09829	-.18661	.20348
	Equal variances not assumed	.10235	-.19765	.21452
Reliability	Equal variances assumed	.09829	-.12231	.26781
	Equal variances not assumed	.09528	-.11840	.26390
Assurance	Equal variances assumed	.11041	-.27466	.16355
	Equal variances not assumed	.09812	-.25155	.14044

## Oneway

### Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
Tangibles	17 - 30 tahun	23	3.7717	.46413	.09678
	31 - 40 tahun	52	3.8558	.42687	.05920
	41 - 50 tahun	15	4.0000	.34069	.08797
	> 51 tahun	10	3.5500	.48305	.15275
	Total	100	3.8275	.43909	.04391
Reliability	17 - 30 tahun	23	3.8841	.46719	.09742
	31 - 40 tahun	52	3.8654	.49070	.06805
	41 - 50 tahun	15	3.8444	.21331	.05508
	> 51 tahun	10	3.7000	.36683	.11600
	Total	100	3.8500	.44032	.04403
Assurance	17 - 30 tahun	23	3.6812	.48698	.10154
	31 - 40 tahun	52	3.6987	.54537	.07563
	41 - 50 tahun	15	3.7556	.42663	.11015
	> 51 tahun	10	3.7667	.35312	.11167
	Total	100	3.7100	.49386	.04939

### Descriptives

		95% Confidence Interval for Mean			
		Lower Bound	Upper Bound	Minimum	Maximum
Tangibles	17 - 30 tahun	3.5710	3.9724	2.75	4.75
	31 - 40 tahun	3.7369	3.9746	3.00	4.50
	41 - 50 tahun	3.8113	4.1887	3.50	4.50
	> 51 tahun	3.2044	3.8956	3.00	4.50
	Total	3.7404	3.9146	2.75	4.75
Reliability	17 - 30 tahun	3.6820	4.0861	3.00	4.67
	31 - 40 tahun	3.7288	4.0020	2.67	5.00
	41 - 50 tahun	3.7263	3.9626	3.67	4.33
	> 51 tahun	3.4376	3.9624	3.00	4.00
	Total	3.7626	3.9374	2.67	5.00
Assurance	17 - 30 tahun	3.4706	3.8917	2.33	4.33
	31 - 40 tahun	3.5469	3.8505	2.00	4.67
	41 - 50 tahun	3.5193	3.9918	3.00	4.67
	> 51 tahun	3.5141	4.0193	3.33	4.67
	Total	3.6120	3.8080	2.00	4.67

### ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Tangibles	Between Groups	1.329	3	.443	2.396	.073
	Within Groups	17.757	96	.185		
	Total	19.087	99			
Reliability	Between Groups	.264	3	.088	.447	.720
	Within Groups	18.930	96	.197		
	Total	19.194	99			
Assurance	Between Groups	.089	3	.030	.118	.949
	Within Groups	24.057	96	.251		
	Total	24.146	99			





## Oneway

### Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error
Tangibles	Pelajar	7	3.7143	.52893	.19991
	Mahasiswa	16	3.7969	.44925	.11231
	Pegawai	45	3.8389	.41682	.06214
	Wiraswasta	32	3.8516	.46167	.08161
	Total	100	3.8275	.43909	.04391
Reliability	Pelajar	7	4.0476	.29991	.11336
	Mahasiswa	16	3.8125	.51595	.12899
	Pegawai	45	3.8519	.45258	.06747
	Wiraswasta	32	3.8229	.41465	.07330
	Total	100	3.8500	.44032	.04403
Assurance	Pelajar	7	3.5238	.74180	.28037
	Mahasiswa	16	3.7500	.33333	.08333
	Pegawai	45	3.7259	.52843	.07877
	Wiraswasta	32	3.7083	.46180	.08164
	Total	100	3.7100	.49386	.04939

### Descriptives

		95% Confidence Interval for Mean			
		Lower Bound	Upper Bound	Minimum	Maximum
Tangibles	Pelajar	3.2251	4.2035	2.75	4.25
	Mahasiswa	3.5575	4.0363	3.00	4.75
	Pegawai	3.7137	3.9641	3.00	4.50
	Wiraswasta	3.6851	4.0180	3.00	4.50
	Total	3.7404	3.9148	2.75	4.75
Reliability	Pelajar	3.7702	4.3250	3.67	4.33
	Mahasiswa	3.5376	4.0874	3.00	4.67
	Pegawai	3.7159	3.9878	2.67	4.67
	Wiraswasta	3.6734	3.9724	2.67	5.00
	Total	3.7626	3.9374	2.67	5.00
Assurance	Pelajar	2.8378	4.2099	2.33	4.33
	Mahasiswa	3.5724	3.9276	3.00	4.33
	Pegawai	3.5672	3.8847	2.00	4.67
	Wiraswasta	3.5418	3.8748	2.33	4.67
	Total	3.6120	3.8080	2.00	4.67

### ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Tangibles	Between Groups	.129	3	.043	.218	.884
	Within Groups	18.958	96	.197		
	Total	19.087	99			
Reliability	Between Groups	.319	3	.106	.542	.655
	Within Groups	18.875	96	.197		
	Total	19.194	99			
Assurance	Between Groups	.280	3	.093	.375	.771
	Within Groups	23.866	96	.249		
	Total	24.146	99			

### Descriptives

		95% Confidence Interval for Mean	
		Lower Bound	Upper Bound
Tangibles	Kurang dari Rp. 500.000,-	3.5495	4.0338
	Antara Rp. 500.000,- s/d Rp. 1.000.000,-	3.7953	4.1047
	Lebih dari Rp. 1.000.000,-	3.6829	3.9138
	Total	3.7404	3.9146
Reliability	Kurang dari Rp. 500.000,-	3.6810	4.1708
	Antara Rp. 500.000,- s/d Rp. 1.000.000,-	3.8074	4.1259
	Lebih dari Rp. 1.000.000,-	3.6764	3.9042
	Total	3.7626	3.9374
Assurance	Kurang dari Rp. 500.000,-	3.4501	3.9573
	Antara Rp. 500.000,- s/d Rp. 1.000.000,-	3.5684	3.9316
	Lebih dari Rp. 1.000.000,-	3.5656	3.8323
	Total	3.6120	3.8080

### Descriptives

		Minimum	Maximum
Tangibles	Kurang dari Rp. 500.000,-	2.75	4.75
	Antara Rp. 500.000,- s/d Rp. 1.000.000,-	3.00	4.50
	Lebih dari Rp. 1.000.000,-	3.00	4.50
	Total	2.75	4.75
Reliability	Kurang dari Rp. 500.000,-	3.00	4.67
	Antara Rp. 500.000,- s/d Rp. 1.000.000,-	3.33	4.67
	Lebih dari Rp. 1.000.000,-	2.67	5.00
	Total	2.67	5.00
Assurance	Kurang dari Rp. 500.000,-	2.33	4.33
	Antara Rp. 500.000,- s/d Rp. 1.000.000,-	3.00	4.67
	Lebih dari Rp. 1.000.000,-	2.00	4.67
	Total	2.00	4.67

### ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Tangibles	Between Groups	.376	2	.188	.974	.381
	Within Groups	18.711	97	.193		
	Total	19.087	99			
Reliability	Between Groups	.597	2	.298	1.556	.216
	Within Groups	18.598	97	.192		
	Total	19.194	99			
Assurance	Between Groups	.040	2	.020	.081	.922
	Within Groups	24.105	97	.249		
	Total	24.146	99			



## Case Summaries

	Usia	Gender	Pekerjaan	Pendapatan	Tang_1	Tang_2	Tang_3	Tang_4	Relia_1
1	1	1	2	1	3	3	3	4	5
2	1	1	2	1	4	4	4	4	5
3	1	1	2	1	4	5	4	4	4
4	1	1	2	2	4	4	4	4	4
5	1	1	2	2	4	4	4	4	4
6	1	1	2	2	3	4	3	2	4
7	1	1	2	2	4	4	3	4	4
8	1	1	2	2	3	4	4	4	4
9	2	1	3	3	3	4	3	3	4
10	2	1	4	3	4	5	4	4	5
11	2	1	4	3	4	4	4	5	5
12	2	1	4	3	4	4	3	3	4
13	2	1	4	3	4	4	5	4	4
14	2	2	4	3	3	3	3	3	2
15	2	2	4	3	4	5	4	4	4
16	2	2	4	3	4	4	4	5	5
17	3	2	4	3	3	4	4	4	4
18	3	2	4	3	3	4	4	4	4
19	3	2	4	3	5	4	4	4	3
20	3	2	4	3	4	5	4	5	4
21	3	2	4	2	4	4	4	4	3
22	1	1	1	1	4	2	3	2	3
23	1	1	1	1	3	4	5	4	4
24	1	1	1	1	3	3	4	3	4
25	1	1	1	1	4	4	4	4	4
26	1	1	1	1	4	4	4	4	4
27	1	1	2	1	4	4	4	4	4
28	1	1	2	1	4	4	3	4	4
29	1	1	2	1	3	4	3	2	3
30	1	1	2	1	5	5	5	4	4
31	1	1	2	1	4	4	4	4	4
32	1	1	2	1	4	4	3	3	3
33	1	1	2	1	4	4	4	4	4
34	1	1	2	1	4	3	4	4	4
35	2	1	3	2	4	4	4	4	4
36	2	1	3	2	4	4	4	4	4
37	2	1	3	2	4	4	4	5	4
38	2	1	3	3	2	3	4	4	3
39	2	1	3	3	4	4	3	4	4
40	2	1	3	3	4	4	4	4	4
41	2	1	3	3	5	5	4	3	5
42	2	1	3	3	4	4	4	4	4
43	3	2	4	3	4	4	4	3	4
44	3	2	4	3	4	4	5	3	4
45	4	2	4	3	4	4	3	4	4
46	4	2	4	3	4	2	3	3	3
47	2	1	3	3	4	3	4	4	5
48	2	1	3	3	4	3	4	4	4
49	2	1	3	3	3	4	3	3	4
50	2	1	3	3	5	4	1	2	4

## Case Summaries

	Usia	Gender	Pekerjaan	Pendapatan	Tang_1	Tang_2	Tang_3	Tang_4	Relia_1
51	2	1	3	3	5	4	4	4	4
52	2	1	3	3	4	4	5	4	4
53	2	1	3	3	2	4	3	4	3
54	2	1	3	3	3	4	5	2	3
55	2	1	3	3	5	5	4	4	2
56	2	1	3	3	4	4	3	3	4
57	2	1	3	3	4	4	4	4	4
58	2	1	3	3	4	5	3	2	5
59	2	1	3	3	5	4	4	4	4
60	2	1	3	3	4	4	4	4	4
61	2	1	3	3	4	4	4	4	4
62	2	1	3	3	4	4	4	4	4
63	2	1	3	3	2	2	4	4	4
64	2	1	3	3	4	4	2	3	4
65	2	1	3	3	4	4	4	3	3
66	2	1	3	3	4	5	5	4	4
67	2	1	3	3	4	5	4	4	4
68	2	1	3	3	4	4	5	4	3
69	2	1	3	3	5	3	3	2	4
70	2	1	3	3	5	4	3	4	4
71	2	1	3	3	5	5	4	4	4
72	2	1	3	3	4	4	3	3	3
73	2	1	3	3	4	3	4	3	4
74	2	1	3	3	3	3	5	4	5
75	4	2	4	3	4	4	3	3	4
76	4	2	4	3	4	4	3	3	5
77	4	2	4	3	2	2	4	4	4
78	4	2	4	3	5	4	3	3	5
79	4	2	4	3	5	4	3	2	4
80	4	2	4	3	4	4	1	3	5
81	4	2	4	3	5	5	4	4	4
82	4	2	4	3	4	4	4	4	4
83	2	1	3	3	4	4	4	3	4
84	2	1	3	3	4	4	5	4	5
85	2	1	3	3	4	4	4	4	3
86	3	2	4	2	4	5	4	5	4
87	3	2	4	2	4	4	4	4	4
88	3	2	4	2	4	4	4	4	4
89	3	2	4	2	5	5	4	4	4
90	2	1	3	2	4	4	4	4	4
91	2	1	3	2	4	4	5	4	4
92	2	1	3	2	4	4	4	3	4
93	2	1	3	2	4	4	4	4	5
94	2	1	3	2	4	4	4	4	4
95	3	2	4	2	4	4	3	4	5
96	3	2	4	2	3	4	4	3	4
97	3	2	4	3	4	5	4	4	4
98	3	2	4	3	3	3	4	4	3
99	1	1	1	1	4	4	4	3	4
100	1	1	1	1	4	4	5	4	3

## Case Summaries

	Relia_2	Relia_3	Assuran_1	Assuran_2	Assuran_3	Puas_1	Puas_2	Puas_3
1	5	4	4	3	5	4	3	4
2	5	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	2
4	4	5	4	3	4	4	4	4
5	4	3	4	3	3	4	4	4
6	3	3	4	4	4	4	4	4
7	4	3	4	4	4	4	4	4
8	3	4	3	3	3	4	3	3
9	3	3	3	3	4	4	4	4
10	4	4	4	3	3	4	4	4
11	4	4	2	3	2	4	4	5
12	4	3	4	4	4	3	4	3
13	3	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	4	4	4	4	4	5
17	4	4	4	3	4	4	3	4
18	4	4	4	4	4	4	3	4
19	4	4	5	4	4	4	5	5
20	5	4	4	3	4	4	4	4
21	4	4	4	3	4	4	4	4
22	4	4	4	1	2	4	4	4
23	5	4	3	3	3	4	3	4
24	4	4	4	4	4	3	3	3
25	5	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	5	4	4	4	4	2
27	4	4	5	4	4	5	4	4
28	4	5	4	3	3	4	4	4
29	3	3	4	3	4	3	3	2
30	3	3	4	3	4	4	5	4
31	4	3	3	4	4	3	4	4
32	3	3	4	4	3	4	4	3
33	3	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	5	4	4	5	4	4	5
38	2	4	3	2	4	3	2	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4
41	5	3	5	5	3	5	5	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	3	4	4	3	4	4	3
44	4	3	4	4	3	4	4	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	3	3	4	3	3	4	3
47	4	4	5	4	4	5	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	4	3	3	4	3	3
50	5	2	4	5	2	4	5	2



## Case Summaries

	Relia_2	Relia_3	Assuran_1	Assuran_2	Assuran_3	Puas_1	Puas_2	Puas_3
51	5	4	4	5	4	4	5	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4
53	2	3	3	2	3	3	2	3
54	3	2	3	3	2	3	3	2
55	4	4	4	5	4	4	5	4
56	3	3	4	4	3	4	4	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4
58	2	4	3	4	2	3	4	2
59	4	4	3	5	4	3	5	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4
63	2	4	4	3	3	4	2	4
64	4	3	4	3	4	4	4	3
65	4	3	2	4	2	3	4	3
66	4	4	4	4	3	4	4	4
67	4	4	4	3	4	4	4	4
68	4	4	2	2	2	3	4	4
69	5	2	5	4	3	4	5	2
70	5	4	3	3	5	4	5	4
71	5	4	5	4	4	4	5	4
72	4	3	4	3	3	3	4	3
73	4	3	4	4	4	4	4	3
74	3	4	4	5	5	5	3	4
75	4	3	5	4	5	4	4	3
76	3	4	4	3	4	4	4	3
77	4	4	4	3	4	4	2	4
78	3	3	4	3	4	4	5	3
79	3	2	4	3	4	3	5	2
80	3	2	4	3	4	4	4	3
81	4	4	4	3	4	4	5	4
82	4	4	4	3	4	4	4	4
83	4	4	4	3	4	4	4	3
84	4	4	4	3	4	4	4	4
85	4	4	5	3	4	4	4	4
86	4	3	5	4	5	5	4	5
87	4	4	4	3	4	3	4	4
88	4	4	4	3	4	4	4	4
89	4	4	4	3	4	4	5	4
90	4	4	4	3	4	4	4	4
91	5	5	4	3	4	4	4	4
92	5	4	4	3	4	4	4	3
93	4	4	4	3	4	4	4	4
94	5	4	4	3	4	4	4	4
95	3	3	4	3	5	4	4	4
96	3	4	3	3	3	3	3	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	3	3	3	4	3	4
99	5	4	4	4	4	4	4	3
100	4	4	4	3	2	3	4	4



TABEL DISTRIBUSI T 5%

DF	10%	5%	DF	10%	5%	DF	10%	5%	DF	10%	5%
1	6.314	12.706	51	1.675	2.008	101	1.660	1.984	151	1.655	1.976
2	2.920	4.303	52	1.675	2.007	102	1.660	1.983	152	1.655	1.976
3	2.353	3.182	53	1.674	2.006	103	1.660	1.983	153	1.655	1.976
4	2.132	2.776	54	1.674	2.005	104	1.660	1.983	154	1.655	1.975
5	2.015	2.571	55	1.673	2.004	105	1.659	1.983	155	1.655	1.975
6	1.943	2.447	56	1.673	2.003	106	1.659	1.983	156	1.655	1.975
7	1.895	2.365	57	1.672	2.002	107	1.659	1.982	157	1.655	1.975
8	1.860	2.306	58	1.672	2.002	108	1.659	1.982	158	1.655	1.975
9	1.833	2.262	59	1.671	2.001	109	1.659	1.982	159	1.654	1.975
10	1.812	2.228	60	1.671	2.000	110	1.659	1.982	160	1.654	1.975
11	1.796	2.201	61	1.670	2.000	111	1.659	1.982	161	1.654	1.975
12	1.782	2.179	62	1.670	1.999	112	1.659	1.981	162	1.654	1.975
13	1.771	2.160	63	1.669	1.998	113	1.658	1.981	163	1.654	1.975
14	1.761	2.145	64	1.669	1.998	114	1.658	1.981	164	1.654	1.975
15	1.753	2.131	65	1.669	1.997	115	1.658	1.981	165	1.654	1.974
16	1.746	2.120	66	1.668	1.997	116	1.658	1.981	166	1.654	1.974
17	1.740	2.110	67	1.668	1.996	117	1.658	1.980	167	1.654	1.974
18	1.734	2.101	68	1.668	1.995	118	1.658	1.980	168	1.654	1.974
19	1.729	2.093	69	1.667	1.995	119	1.658	1.980	169	1.654	1.974
20	1.725	2.086	70	1.667	1.994	120	1.658	1.980	170	1.654	1.974
21	1.721	2.080	71	1.667	1.994	121	1.658	1.980	171	1.654	1.974
22	1.717	2.074	72	1.666	1.993	122	1.657	1.980	172	1.654	1.974
23	1.714	2.069	73	1.666	1.993	123	1.657	1.979	173	1.654	1.974
24	1.711	2.064	74	1.666	1.993	124	1.657	1.979	174	1.654	1.974
25	1.708	2.060	75	1.665	1.992	125	1.657	1.979	175	1.654	1.974
26	1.706	2.056	76	1.665	1.992	126	1.657	1.979	176	1.654	1.974
27	1.703	2.052	77	1.665	1.991	127	1.657	1.979	177	1.654	1.973
28	1.701	2.048	78	1.665	1.991	128	1.657	1.979	178	1.653	1.973
29	1.699	2.045	79	1.664	1.990	129	1.657	1.979	179	1.653	1.973
30	1.697	2.042	80	1.664	1.990	130	1.657	1.978	180	1.653	1.973
31	1.696	2.040	81	1.664	1.990	131	1.657	1.978	181	1.653	1.973
32	1.694	2.037	82	1.664	1.989	132	1.656	1.978	182	1.653	1.973
33	1.692	2.035	83	1.663	1.989	133	1.656	1.978	183	1.653	1.973
34	1.691	2.032	84	1.663	1.989	134	1.656	1.978	184	1.653	1.973
35	1.690	2.030	85	1.663	1.988	135	1.656	1.978	185	1.653	1.973
36	1.688	2.028	86	1.663	1.988	136	1.656	1.978	186	1.653	1.973
37	1.687	2.026	87	1.663	1.988	137	1.656	1.977	187	1.653	1.973
38	1.686	2.024	88	1.662	1.987	138	1.656	1.977	188	1.653	1.973
39	1.685	2.023	89	1.662	1.987	139	1.656	1.977	189	1.653	1.973
40	1.684	2.021	90	1.662	1.987	140	1.656	1.977	190	1.653	1.973
41	1.683	2.020	91	1.662	1.986	141	1.656	1.977	191	1.653	1.972
42	1.682	2.018	92	1.662	1.986	142	1.656	1.977	192	1.653	1.972
43	1.681	2.017	93	1.661	1.986	143	1.656	1.977	193	1.653	1.972
44	1.680	2.015	94	1.661	1.986	144	1.656	1.977	194	1.653	1.972
45	1.679	2.014	95	1.661	1.985	145	1.655	1.976	195	1.653	1.972
46	1.679	2.013	96	1.661	1.985	146	1.655	1.976	196	1.653	1.972
47	1.678	2.012	97	1.661	1.985	147	1.655	1.976	197	1.653	1.972
48	1.677	2.011	98	1.661	1.984	148	1.655	1.976	198	1.653	1.972
49	1.677	2.010	99	1.660	1.984	149	1.655	1.976	199	1.653	1.972
50	1.676	2.009	100	1.660	1.984	150	1.655	1.976	200	1.653	1.972

TABEL DISTRIBUSI F

DF	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93

TABEL DISTRIBUSI R

Df	5%	DF	5%	DF	5%	DF	5%
1	0.997	51	0.271	101	0.194	151	0.159
2	0.950	52	0.268	102	0.193	152	0.158
3	0.878	53	0.266	103	0.192	153	0.158
4	0.811	54	0.263	104	0.191	154	0.157
5	0.754	55	0.261	105	0.190	155	0.157
6	0.707	56	0.259	106	0.189	156	0.156
7	0.666	57	0.256	107	0.188	157	0.156
8	0.632	58	0.254	108	0.187	158	0.155
9	0.602	59	0.252	109	0.187	159	0.155
10	0.576	60	0.250	110	0.186	160	0.154
11	0.553	61	0.248	111	0.185	161	0.154
12	0.532	62	0.246	112	0.184	162	0.153
13	0.514	63	0.244	113	0.183	163	0.153
14	0.497	64	0.242	114	0.182	164	0.152
15	0.482	65	0.240	115	0.182	165	0.152
16	0.468	66	0.239	116	0.181	166	0.151
17	0.456	67	0.237	117	0.180	167	0.151
18	0.444	68	0.235	118	0.179	168	0.151
19	0.433	69	0.234	119	0.179	169	0.150
20	0.423	70	0.232	120	0.178	170	0.150
21	0.413	71	0.230	121	0.177	171	0.149
22	0.404	72	0.229	122	0.176	172	0.149
23	0.396	73	0.227	123	0.176	173	0.148
24	0.388	74	0.226	124	0.175	174	0.148
25	0.381	75	0.224	125	0.174	175	0.148
26	0.374	76	0.223	126	0.174	176	0.147
27	0.367	77	0.221	127	0.173	177	0.147
28	0.361	78	0.220	128	0.172	178	0.146
29	0.355	79	0.219	129	0.172	179	0.146
30	0.349	80	0.217	130	0.171	180	0.146
31	0.344	81	0.216	131	0.170	181	0.146
32	0.339	82	0.215	132	0.170	182	0.145
33	0.334	83	0.213	133	0.169	183	0.144
34	0.329	84	0.212	134	0.168	184	0.144
35	0.325	85	0.211	135	0.168	185	0.144
36	0.320	86	0.210	136	0.167	186	0.143
37	0.316	87	0.208	137	0.167	187	0.143
38	0.312	88	0.207	138	0.166	188	0.142
39	0.308	89	0.206	139	0.165	189	0.142
40	0.304	90	0.205	140	0.165	190	0.142
41	0.301	91	0.204	141	0.164	191	0.141
42	0.297	92	0.203	142	0.164	192	0.141
43	0.294	93	0.202	143	0.163	193	0.141
44	0.291	94	0.201	144	0.163	194	0.140
45	0.288	95	0.200	145	0.162	195	0.140
46	0.285	96	0.199	146	0.161	196	0.139
47	0.282	97	0.198	147	0.161	197	0.139
48	0.279	98	0.197	148	0.160	198	0.139
49	0.276	99	0.196	149	0.160	199	0.138
50	0.273	100	0.195	150	0.159	200	0.138





## SURAT KETERANGAN

Nomor : P.115/IX/SDM/D.VI-2006

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : UNTORO  
NIPP : 28754  
Jabatan : Kepala Sub Seksi Sumber Daya Manusia  
Unit : Daerah Operasi VI Yogyakarta

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa mahasiswa tersebut dibawah ini :

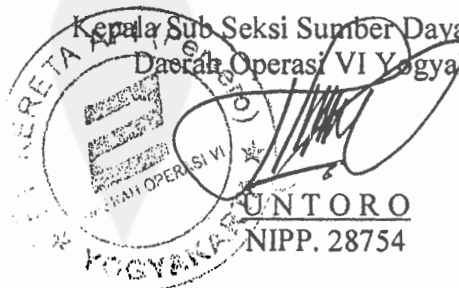
Nama : THRIE HERAWATI TAMBUNAN  
NIM : 00 03 12672  
Program Studi : Sarjana Strata.1- Ekonomi Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas/ Lembaga : Atma Jaya Yogyakarta

Telah melaksanakan penelitian di Stasiun Besar Lempuyangan pada PT. KERETA API (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta berdasarkan surat nomor : DL.405/II/07/D.VI-2006 tanggal 2 Februari 2006 terhitung mulai 6 Februari 2006 sampai dengan 6 Mei 2006 dengan judul penelitian "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Prameks Jurusan Yogya-Solo Di Yogyakarta".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 12 September 2006

Kepala Sub Seksi Sumber Daya Manusia  
Daerah Operasi VI Yogyakarta



**UTAMAKAN KESELAMATAN DAN PELAYANAN**

Jl. Lempuyangan No. 1 Yogyakarta Facs. (0274) 512056, Telp. (0274) 513358 Toka 36000